



Activiteitenplan 2018

**Zorgbelang Groningen, voor iedereen die gebruik maakt
van zorg**

Groningen, september 2017

Voorwoord

Voor u ligt het activiteitenplan 2018 van Zorgbelang Groningen. Alle activiteiten zijn erop gericht om de positie van cliënten, patiënten, naasten, mantelzorgers en burgers te versterken. Zowel individueel 'in de spreekkamer', als daarbuiten, bij het verbeteren en vernieuwen van zorg. We doen dit met informatie, advies en ondersteuning via ons Adviespunt Zorgbelang. En via het organiseren van patiëntenparticipatie en het inzetten van ervaringsdeskundigheid ten behoeve van kwaliteitsverbetering. Maar altijd, bij alles wat we doen, samen met de mensen om wie het gaat. Richting stakeholders als zorgaanbieders, verzekeraars en overheden én natuurlijk de mensen zelf, is dit onze belangrijkste boodschap.

Waarom we dit zo doen? We zien de mensen om wie het gaat niet als patiënt(en) of cliënten -dat doen dokters en hulpverleners- maar als mensen met kostbare en onmisbare ervaringen en ervaringsdeskundigheid. We zijn er dan ook van overtuigd dat het alleen met al deze mensen samen mogelijk is tot de beste oplossingen in zorg en welzijn te komen. Zo kunnen zij - mét hun ervaringen en gesteund door Zorgbelang - bijdragen aan de kwaliteit van voorzieningen en daarmee ook aan de kwaliteit van hun eigen leven. Zorgbelang Groningen heeft de afgelopen jaren veel methodieken ontwikkeld waarbij deze ervaringen kunnen leiden tot kwaliteitsverbetering. In talloze projecten is dit ook daadwerkelijk gebeurd. Onze onafhankelijkheid garandeert daarbij dat mensen vrijuit kunnen praten.

Ook afgelopen jaar zijn we erin geslaagd om vernieuwende projecten en activiteiten te ontwikkelen. Enkele voorbeelden hiervan zijn het project 'De Wind in de Zijlen', de Sociaal Raadsman in Oldambt en de cliëntenvertegenwoordiging in de gemeente Midden Groningen (Hoogezand, Sappemeer, Slochteren en Menterwolde). In deze gemeente(n) staan vrijwillige, onafhankelijke cliëntvertegenwoordigers medeburgers uit hun eigen gemeente bij, met professionele ondersteuning door Zorgbelang. Hoe mooi wil je cliëntondersteuning hebben?

Om extern goed te kunnen functioneren, moet natuurlijk ook intern 'de boel' op orde zijn. Afgelopen jaar is daar veel in verbeterd door onder andere betere telefonische bereikbaarheid, vernieuwing van mail en een digitale agenda. Ook zijn verschillende onderdelen van de financiële administratie geïntegreerd.

Belangrijk is dat we als medewerkers en vrijwilligers ondernemend zijn, pro-activiteit én creativiteit tonen, waardoor we als organisatie goed kunnen inspelen op de vele veranderingen in de maatschappij. Onderdeel van dit activiteitenplan is dan ook het eind 2017 opgestelde 'aanvalsplan' waarvan in hoofdstuk 5 een samenvatting wordt gepresenteerd.

Bij dit alles moet worden vermeld dat op dit moment door de provincie Groningen het zorgvragersbeleid wordt herijkt. Dit proces kan consequenties hebben voor de aard, omvang en financiering van de in dit plan beschreven activiteiten. De verwachting is dat de uitkomsten van dit proces bijdragen aan een intensievere en meer resultaatgerichte samenwerking tussen Zorgbelang Groningen en de provinciale koepelorganisaties. De verwachting is ook dat dit op de inhoudelijke thema's meer impact zal genereren en effect zal sorteren. Want ook voor dit proces geldt: goede zorg en duurzame oplossingen voor de zorg bereik je alleen samen met de mensen om wie het gaat!

E.R. Klok
Directeur-bestuurder

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Voorwoord | 2 |
| Hoofdstuk 1 Zorgbelang Groningen, een korte beschrijving | 4 |
| Hoofdstuk 2 Individuele belangenbehartiging | 9 |
| Hoofdstuk 3 Collectieve belangenbehartiging | 12 |
| Hoofdstuk 4 Kwaliteitstoetsing en -verbetering | 18 |
| Hoofdstuk 5 Werkorganisatie | 20 |
| Bijlage 1 Risicoparagraafen begroting 2018..... | 22 |
| Bijlage 2 Bereikbaarheid; publieksfuncties en koepelorganisaties | 24 |
| Bijlage 3 Raad van Bestuur, Raad van Toezicht en Adviesraad..... | 25 |

Hoofdstuk 1 Zorgbelang Groningen, een korte beschrijving

Missie en Visie

Zorgbelang Groningen is er in onze provincie voor alle gebruikers van zorg. Zorgbelang Groningen richt zich zowel op de individuele als op de georganiseerde patiënten en consumenten.

Missie

Zorgbelang Groningen stelt patiënten, consumenten en hun organisaties in staat om hun (individuele en collectieve) belangen optimaal te behartigen met als doel de positie van patiënten en consumenten in de provincie Groningen te verstevigen en kwaliteit van zorg te verbeteren.

Visie

Het patiëntenperspectief is de leidraad: zorg is vraaggestuurd en toegankelijk, zorg sluit aan bij wensen, behoeften en leefomstandigheden van mensen, mensen hebben keuzevrijheid en patiënten worden gezien als volwaardige burgers.

Werkgebied

Het werkgebied van Zorgbelang Groningen omvat de stad en de provincie Groningen met in totaal circa 580.000 inwoners (waarvan meer dan 200.000 in de gemeente Groningen).

Organisatie

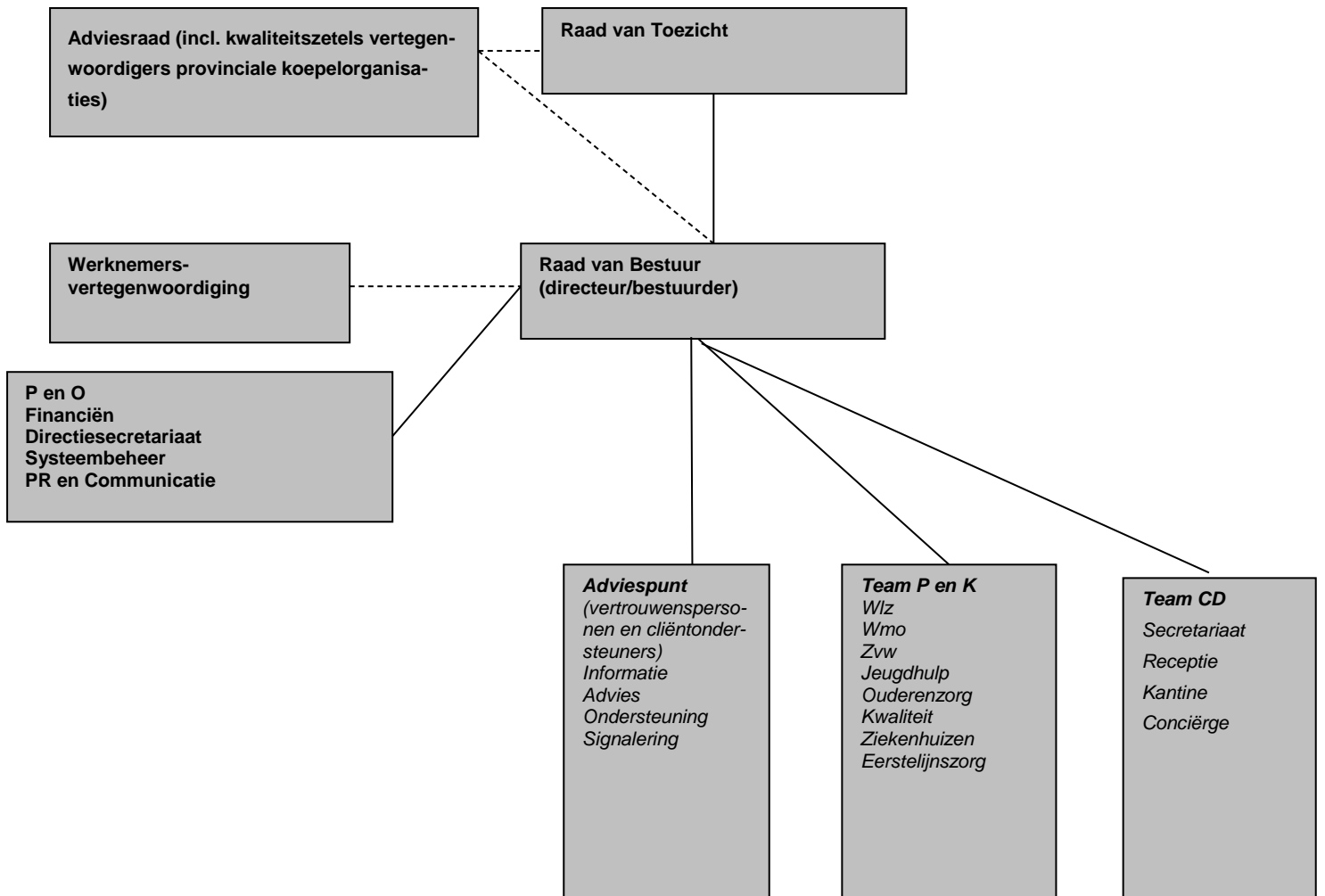
Bij Zorgbelang Groningen werken 23 medewerkers (bijna allemaal parttime, 14,6 fte). Daarnaast zijn er voor en samen met Zorgbelang Groningen honderden vrijwilligers/ ervaringsdeskundigen actief in de provincie Groningen. Op de volgende bladzijde vindt u het organogram van Zorgbelang Groningen.

Provinciale koepelorganisaties

Zorgbelang Groningen werkt samen met en verleent inhoudelijke en facilitaire diensten voor de volgende koepels van patiënten- en consumentenorganisaties: Platform Groningen voor Iedereen i.o. (voorheen PCG), het Provinciaal GGz-Belangenplatform Groningen, het Verstandelijk Gehandicapten BelangenPlatform Groningen (VG-BelangenPlatform), Seniorenplatform provincie Groningen i.o. (voorheen OSO) en het Platform Hattinga Verschure. Onder het motto 'eenheid in verscheidenheid' werken de sectorale koepelorganisaties en Zorgbelang Groningen steeds meer samen op terreinen waar dit efficiënt en effectief is, met behoud van de eigen identiteit.

Naast ondersteuning van deze door de provincie gesubsidieerde organisaties ondersteunt Zorgbelang Groningen ook het Platform Jeugdzorg Groningen (zie blz. 15 collectieve belangenbehartiging jeugdhulp) en de Zorgkoepel (cliëntenraden verpleging en verzorging).

Organogram van Zorgbelang Groningen



P en O = personeel en organisatie
 VP = vertrouwenspersonen
 P en K = participatie en kwaliteit
 CD = centrale diensten

Zorgbelang Groningen verleent diensten. Dit betekent dat het personeel en het product niet te scheiden zijn, dat geen 'voorraden' kunnen worden aangelegd, dat producten moeilijk tastbaar zijn en dat producten niet of moeilijk te standaardiseren zijn. Vaak gaat het om het proces van ondersteuning en ontwikkeling. Zorgbelang Groningen heeft de provincie Groningen als werkgebied en heeft een sterk regionaal netwerk opgebouwd met relevante partijen in welzijn en zorg.

Zorgbelang Groningen heeft drie teams/afdelingen (zie ook het organogram). Elk team kent zijn eigen klanten, werkwijzen en producten.

1. De afdeling Adviespunt levert informatie, advies en klachtondersteuning aan individuele cliënten van de (jeugd)zorg.
2. Het team Participatie en Kwaliteit:
 - a. levert belangenbehartiging en visievorming;
 - b. doet onderzoek en verzamelt kennis en expertise.

Dit team levert diensten aan met name groepen van patiënten/consumenten.

3. Het team Centrale Diensten (CD) verzorgt de receptie, de kantine, het secretariaat en ICT. Dit team levert diensten aan klanten van Zorgbelang Groningen, maar natuurlijk ook aan de medewerkers en vrijwilligers van Zorgbelang Groningen.

Samenwerkingspartners

Zorgbelang Groningen heeft de hierna genoemde samenwerkingspartners.

Provinciale koepelorganisaties van patiënten/consumenten

De vijf provinciale sectorale organisaties: Platform Groningen voor Iedereen i.o. (voorheen PCG), het GGz-Belangenplatform Groningen, het Verstandelijk Gehandicapten BelangenPlatform Groningen (VG-BelangenPlatform), Seniorenplatform provincie Groningen i.o. (voorheen OSO) en het Platform Hattinga Verschure. Naast ondersteuning van deze door de provincie gesubsidieerde organisaties ondersteunt Zorgbelang Groningen ook het Platform Jeugdzorg Groningen (zie blz. 15 collectieve belangenbehartiging jeugdhulp) en de Zorgkoepel (cliëntenraden verpleging en verzorging).

Lokale en regionale groepen belangenbehartigers en cliëntenraden

Andere lokale en regionale groepen belangenbehartigers. Zo ondersteunt Zorgbelang Groningen adviesraden die gemeenten adviseren over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Daarnaast biedt Zorgbelang procesmatige ondersteuning bij bijvoorbeeld het opzetten van een cliëntenraad.

Aanbieders, verzekeraars en overheden

Aanbieders van zorg, overheden en verzekeraars kunnen Zorgbelang Groningen tegen betaling inschakelen om de participatie van klanten (bijvoorbeeld patiënten, gebruikers van (Wmo-)voorzieningen, inwoners van een gemeente en verzekerden) te verbeteren en zorg en dienstverlening af te stemmen op ervaringen en wensen van patiënten en burgers.

Doelstellingen

Zorgbelang Groningen is de (provinciale) partij als het gaat om belangenbehartiging van patiënten en consumenten. Zorgbelang Groningen hanteert voor de komende jaren de volgende doelstellingen.

Hoofddoel is dat de inbreng van zorgvragers (in de zorgsector) gelijkwaardig moet zijn aan die van de andere zorgpartijen. Dat wil zeggen, de zorgvrager:

- levert een belangrijke bijdrage aan het formuleren van prestatie-indicatoren voor het zorgaanbod (collectief);
- levert een belangrijke bijdrage aan het formuleren, monitoren en evalueren van het zorgbeleid (collectief);
- signaleert lacunes in het aanbod (individueel/collectief);
- heeft invloed en beschikt over instrumenten om die invloed uit te oefenen (individueel/collectief).

Inhoudelijk

- Zorgbelang Groningen is een sterk regionaal (instellingsniveau en gemeenten) georiënteerde organisatie die een brug slaat tussen patiënten/consumenten en het (zorg)veld. Zorgbelang Groningen verbindt categorale en integrale (patiënten) partijen, verbindt regionale en landelijke kennis en verbindt de zorgvrager met de zorgaanbieder en de zorgfinancier.
- Zorgbelang Groningen ondersteunt lokale belangenbehartigers en kan ook gemeenten ondersteunen.
- Zorgbelang Groningen ontwikkelt regionale kennis en kunde op het gebied van patiënten en consumenten.
- Zorgbelang Groningen onderhoudt en ontwikkelt de relatie met achterbanorganisaties en individuele burgers: als we spreekbuis zijn, moeten we ook representatief zijn.
- Zorgbelang Groningen is een slagvaardige, flexibele organisatie die efficiënt en effectief kan inspelen op vragen van achterbanorganisaties.

Financieel

- Zorgbelang Groningen wordt –in het kader van het zorgvragersbeleid– door de provincie Groningen gesubsidieerd. Zorgbelang Groningen investeert in de versterking van de positie van zorgvragers.
- Zorgbelang Groningen genereert -als gevolg van vermindering van de provinciale subsidie- steeds meer inkomsten van aanbieders, verzekeraars en andere overheden (m.n. gemeenten). Ook investeert Zorgbelang Groningen in de ontwikkeling van gezamenlijke projecten met landelijke koepels (Zorgbelang Nederland, NPCF, Ieder(in) en/of categorale organisaties).
- Zorgbelang Groningen is een organisatie zonder winstoogmerk. Wel creëert Zorgbelang Groningen voldoende eigen vermogen ten behoeve van continuïteit van de organisatie (dekking van risico's zoals ziekteverzuim en projectrisico's).

Personeel

- Zorgbelang Groningen behoudt de komende jaren de kennis en expertise van medewerkers, en ontwikkelt de competenties van de medewerkers teneinde het complexe takenpakket goed uit te kunnen voeren.

PR en communicatie

- Zorgbelang Groningen communiceert helder en transparant met klanten en stakeholders.
- Zorgbelang Groningen vergroot de naamsbekendheid. Inwoners van de provincie Groningen moeten Zorgbelang Groningen kennen als spreekbuis van patiënten en consumenten. Bij Zorgbelang Groningen kun je terecht voor overstijgende belangen.

Expertise/deskundigheid

- Zorgbelang Groningen ontwikkelt zich verder tot kenniscentrum waar burgers terecht kunnen voor informatie en advies. Een toenemende informatiebehoefte naar kwaliteit en beschikbaarheid van (zorg)aanbod maakt het nodig om voorlichting te geven hetzij via de sectorale en/of categorale organisaties, hetzij rechtstreeks aan zorggebruikers.

- Zorgbelang Groningen stimuleert keuzemogelijkheden voor patiënten/consumenten, levert een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van zorg en voorzieningen en bewaakt deze continu vanuit patiënten-/consumentenperspectief.

Kerntaken

Om de hiervoor genoemde doelen te realiseren, voert Zorgbelang Groningen de volgende kerntaken uit. Deze staan hieronder kort genoemd en worden in de volgende hoofdstukken uitgewerkt.

Individuele belangenbehartiging

- Adviespunt:
 - Vertrouwenspersonen Jeugdhulp;
 - Onafhankelijke Cliëntondersteuning zorg;
 - Onafhankelijke Cliëntondersteuning WLZ;
 - Vertrouwenspersonen Sociaal domein.
- Signalering.

Collectieve belangenbehartiging

- Belangenbehartiging (sector overstijgende onderwerpen);
- Ondersteuning koepelorganisaties;
- Ondersteuning lokale belangenbehartigers (dat wil zeggen adviesraden in gemeenten, cliëntenraden van aanbieders en verzekeraar).

Kwaliteitstoetsing en -verbetering

- Kwaliteitstoetsing vanuit patiëntenperspectief;
- Ontwikkeling kwaliteitscriteria en vergelijkende (ervarings)informatie;
- Onderzoek naar wensen en ervaringen van zorgvragers en gebruikers van voorzieningen;
- Stimuleren van innovatie.

Alle activiteiten zijn erop gericht om de positie van cliënten/patiënten/burgers te versterken. Dit doen we door het organiseren van patiëntenparticipatie en het inzetten van ervaringsdeskundigheid ten behoeve van kwaliteitsverbetering. Dit doen we altijd samen met de mensen waar het om gaat; samen met de provinciale koepelorganisaties en samen met niet-georganiseerde patiënten, cliënten en/of burgers.

Naast de hoofdstukken over de kerntaken, vindt u in hoofdstuk 5 de doelstellingen en te behalen resultaten voor wat betreft de **Werkorganisatie**.

Hoofdstuk 2 Individuele belangenbehartiging

Algemeen

Met deze kerntaak wil Zorgbelang Groningen individuele patiënten en consumenten ondersteunen bij het verwerven van keuzevrijheid, empowerment, mogelijkheden, kansen en competenties en hen zo goed mogelijk in staat stellen de regie over hun leven (en in hun zorgvraag) in eigen hand te krijgen dan wel te behouden. De individuele dienstverlening van Zorgbelang Groningen is laagdrempelig. We zien een toename van activiteiten op het terrein van onze individuele dienstverlening. Dit doet recht aan de toenemende onzekerheid (hoe vind ik informatie over en krijg ik passende zorg en ondersteuning) bij patiënten en consumenten als gevolg van de decentralisaties.

Aantallen cliënten zijn gebaseerd op de formatie die we in 2018 kunnen inzetten. Deze formatie is gebaseerd op de (te verwachten) budgetten.

Inhoud

In het kader van deze kerntaak voert Zorgbelang Groningen in 2018 de hierna beschreven activiteiten en projecten uit:

Adviespunt

Alle activiteiten op het terrein van de individuele dienstverlening worden door Zorgbelang Groningen aangeboden onder het label 'Adviespunt'. Daarmee hebben alle patiënten/consumenten via 1 loket toegang tot onze dienstverlening.

1. Vertrouwenspersoon Jeugdhulp (Ministerie VWS) (derde geldstroom)

Doel

- Eind 2018 zijn 375 cliënten ondersteund door advisering, hulp bij het opstellen van klachtbrieven, aanwezigheid bij gesprekken met hulpverleners of zittingen van klachtencommissies.
- Eind 2018 is er bij de Groninger gemeenten sprake van een zichtbare verbetering van de bekendheid van de vertrouwenspersonen jeugdhulp binnen de gemeentelijke toegang. Het gaat hierbij zowel om de medewerkers van de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp, als om de burgers van de Groninger gemeenten die gebruik van jeugdhulp (al dan niet gedwongen). Zorgbelang zet hier ook in 2018 fors op in door gemeenten zoveel mogelijk te bezoeken om het belang te benadrukken van een goede, transparante klachtroute waarbij burgers het recht hebben om gebruik te maken van de onafhankelijke vertrouwenspersonen van Zorgbelang.

Activiteiten 2018

- Het bieden van informatie, advies en ondersteuning bij vragen en klachten over jeugdhulp in de provincie Groningen, vanuit een onafhankelijke positie ten opzichte van gemeenten en jeugdhulpaanbieders.
- Structureel bezoeken van alle jeugdgroepen binnen de jeugdhulpinstellingen.
- Registratie van vragen, meldingen en klachten ten behoeve van knelpuntsignalering.
- Verzorgen van klachtondersteuning van cliënten van de Raad voor de Kinderbescherming in de drie noordelijke provincies.
- Twee vertrouwenspersonen zijn een middag per week aanwezig binnen Het Poortje - afdeling Wilster Intensieve Jeugdzorg - om jongeren te ondersteunen bij vragen, klachten of voor het voeren van vertrouwelijke gesprekken. Ouders kunnen tevens een beroep doen op de vertrouwenspersoon.

2. Onafhankelijke Cliëntondersteuner Gezondheidszorg

Doel

- In 2018 hebben 200 cliënten contact opgenomen en zijn vervolgens geadviseerd.
- Actuele informatie t.a.v. patiëntenrechten, klachtmogelijkheden, regelingen en veranderingen in de zorg is beschikbaar op www.zorgbelang-groningen.nl
- Minimaal vier signalen op jaarbasis leiden tot gerichte actie en verbeteracties bij zorgaanbieder, verzekeraar of overheid. Signalering vindt plaats via (digitale en fysieke) achterbanraadplegingen, signaleringsoverleg met koepelorganisaties, en netwerkpartners als bijvoorbeeld MEE.

Activiteiten 2018

- Bieden van informatie en advies aan iedereen die gebruik maakt of gaat maken van de gezondheidszorg en/of maatschappelijke dienstverlening in de provincie Groningen.
- Registratie van vragen, meldingen en klachten ten behoeve van knelpuntsignalering.
- Op basis van signalering van knelpunten in de zorg, verbeteringen in de zorg realiseren.
- Leveren van bijdragen aan conferenties, cursussen, opleidingen en studiebijeenkomsten.
- Deelname aan landelijke werkgroep voor e-Panel ten behoeve van uitwisseling en gezamenlijke raadplegingen.

3. Onafhankelijke Cliëntondersteuner Wet Langdurige Zorg (OCO/WLZ) (derde geldstroom)

Doel

- Iedereen die recht heeft op zorg vanuit de WLZ heeft wettelijk gezien recht op onafhankelijke cliëntondersteuning bij het inrichten en de uitvoering van die zorg. Zorgbelang ondersteunt daarom cliënten met een WLZ indicatie met informatie, advies, algemene ondersteuning en zorgbemiddeling.
- Eind 2018 zijn 40 WLZ cliënten ondersteund door de onafhankelijk cliëntondersteuner van Zorgbelang.

De functie is sinds eind 2016 Certiked gecertificeerd (ISO certificaat voor kwaliteitszorg).

Activiteiten 2018

- Het geven van informatie en advies;
- Ondersteunen bij het opstellen, evalueren en bijstellen van het zorgplan en bij het opstellen van een persoonlijk plan;
- Ondersteuning bij het kiezen van een passende zorgaanbieder;
- Bemiddelen als er sprake is van onvrede/klachten met betrekking tot de zorgaanbieder.
- Registratie van cliëntondersteuning ten behoeve van knelpuntsignalering.
- Zorg dragen voor meer bekendheid van de functie bij cliënten met een WLZ indicatie, mantelzorgers, zorgaanbieders en cliëntenraden.

4. Vertrouwenspersoon Sociaal Domein gemeente Groningen en gemeente Midden-Groningen (derde geldstroom)

Doelen

- Eind 2018 zijn in de gemeente Groningen 25 cliënten ondersteund door de vertrouwenspersoon sociaal domein
- Eind 2018 zijn in de gemeente Midden-Groningen 5 cliënten ondersteund door de vertrouwenspersoon sociaal domein

- Eind 2018 zijn 25 cliënten ondersteund door de vrijwillige cliëntondersteuners van de gemeente Midden-Groningen, eventueel met ondersteuning van de vertrouwenspersoon sociaal domein van Zorgbelang (zie ook: ontwikkelingen/speerpunten)

Activiteiten 2018

- Het adviseren en ondersteunen van burgers bij klachten over de uitvoering van alle gemeentelijke (zorg)taken binnen de sociale wijkteams. De dienstverlening van de vertrouwenspersoon sociaal domein is primair gericht op het versterken van de positie van de cliënt, de cliënt ondersteunen bij het indienen van klachten. Bij de vertrouwenspersoon kunnen mensen aankloppen die vinden dat de gemeente hen niet goed heeft behandeld en deze dient dus vooral voor het ondersteunen bij klachten over onheuse bejegening. De gebruikelijke rechtsbeschermingsmogelijkheden (zoals het indienen van klachten, bezwaar en beroep) blijven daarnaast ook bestaan. De vertrouwenspersoon bemiddelt bij klachten en onvrede, waardoor klachten en juridische procedures voorkomen kunnen worden.
- Door registratie en signalering van ervaren knelpunten levert de vertrouwenspersoon een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van zorg binnen het sociale domein van de gemeente.
- Realiseren van de functie vertrouwenspersoon sociaal domein bij minimaal 3 gemeenten.

5. Ontwikkelingen/speerpunten

WKKGZ

In het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg dient –vanaf 1 januari 2017- iedere zorgaanbieder via deze nieuwe wet klachten af te handelen. We werken in 2018 wederom samen met andere Zorgbelangorganisaties aan het verder ontwikkelen van producten en diensten op dit terrein. Denk hierbij aan het bieden van een onafhankelijk klachtenfunctionaris voor aanbieders (in 2017 hebben we deze functie reeds bij een zorgaanbieder uitgezet) maar ook aan advies bij het opstellen van klachtregelingen. Daarnaast willen we deskundigheidsbevordering bieden voor professionals (zorgconsulenten, juridisch medewerkers, locatiehoofden etc.) over de WKKGZ.

Eind 2016 zijn we voor de gemeenten Hoogezand-Sappemeer, Slochteren en Menterwolde gestart met de ontwikkeling van een training voor vrijwilligers die door de gemeenten zijn geworven als toekomstige onafhankelijke cliëntvertegenwoordigers (cliëntondersteuning wordt geïnterpreteerd als lichte vorm van begeleiding en steun = hulpverlening). In 2017 heeft deze training plaatsgevonden. Voor alle partijen bleek de training succesvol. Naast de training zorgt Zorgbelang in 2018, evenals in 2017, ook voor het verbinden van vraag (burgers) en aanbod (vrijwilligers), de registratie, de signalering en eventuele intervisie-bijeenkomsten of evaluatiebijeenkomsten en/of de doorontwikkeling van dit werk, de werving en scholing van nieuwe vrijwilligers. Deze dienst wil Zorgbelang Groningen in 2018 ook voor andere gemeenten leveren.

Samenwerking Zorgbelangorganisaties

Intensivering van de samenwerking met collega Zorgbelangorganisaties als het gaat om de functies VP jeugdhulp en OCO (uniforme kwaliteit en deze functies ook borgen voor de komende jaren).

Signalering

Voortzetting van de samenwerking tussen de teams P&K en het Adviespunt. Zorgen dat we zowel actief als passief blijven signaleren en dat mensen ons daarin nog beter weten te vinden (zowel individuen als groepen).

Hoofdstuk 3 Collectieve belangenbehartiging

Algemeen

Zorgbelang Groningen wil met deze kerntaak stimuleren en bewaken dat patiënten, consumenten en hun naasten

- centraal staan en hun wensen en behoeften uitgangspunt zijn bij de ontwikkeling van beleid en de inrichting van de zorg;
- een stem hebben en hun visie en standpunten lokaal, regionaal en provinciaal kunnen laten horen;
- gesprekspartner zijn van aanbieders, verzekeraars en gemeenten en dat hun maatschappelijke positie van patiënten en consumenten wordt versterkt. Zodat beleidsmakers en aanbieders van woon-, welzijns- en zorgvoorzieningen het als vanzelfsprekend ervaren dat wanneer zij de ervaringen van patiënten/consumenten en hun naasten gebruiken, dit ten goede komt aan de kwaliteit van de voorzieningen.

In vergelijking met 2017 zien we een steeds intensievere samenwerking tussen Zorgbelang en koepels, waarbij gezamenlijk goede afspraken worden gemaakt over de uit te voeren projecten en activiteiten. Zo is er een stuurgroep ingesteld die de projecten en activiteiten monitort en aanstuurt.

Inhoud

De collectieve belangenbehartiging vindt plaats op basis van onderwerpen en thema's in de zorg. De koepelorganisaties (samenwerkend in de stuurgroep en gezamenlijke werkgroepen) en de Adviesraad zijn hiervoor belangrijke overlegpartners.

Koepels en achterban nemen deel aan activiteiten en projecten die ontwikkeld worden.

Thema's voor 2018:

- Veranderingen in het zorglandschap (inclusief informele zorg) –van 2e lijn naar 1e lijn, naar 0e lijn- in Noord/oost Groningen = substitutie van zorg. Inzetten op intensivering van de samenwerking met verzekeraar, ziekenhuizen, eerstelijns zorgverleners, gemeenten en welzijnsorganisaties en burgerinitiatieven
- Versterken eigen regie/zelfmanagement o.a. door toepassing van eHealth zoals PGO (Persoonlijke GezondheidsOmgeving) en het stimuleren van Positieve Gezondheid als middel hiertoe.
- Stimuleren en organiseren van de inzet van ervaringsdeskundigheid
- Het VN-verdrag over de rechten van mensen met een handicap
- Bevorderen van patiëntenparticipatie in zorg, welzijn, onderwijs, sociaal domein en onderzoek
- Jeugdhulp;
- Palliatieve zorg;

Bij al deze thema's besteden we in het bijzonder aandacht aan alle verschuivingen in zorg en ondersteuning: van tweede lijn naar eerste lijn, door de verplaatsing van ziekenhuizen, door de verplaatsing van verantwoordelijkheden naar gemeenten en bij het zoeken van aansluiting op burgerinitiatieven. Steeds wordt daarbij uiteraard ingespeeld op actuele ontwikkelingen. We willen de gevolgen van verschuivingen in beeld brengen en bijdragen aan vernieuwing in de zorg door nadrukkelijk gebruik te maken van ervaringen van onze achterban. Dit vanuit de visie dat duurzame oplossingen alleen bereikt worden samen met de mensen om wie het gaat. We streven daarbij naar:

- toegankelijke, betaalbare en kwalitatief goede zorg en ondersteuning die aansluit bij wensen, behoeften, ervaringen en leefomstandigheden van mensen zelf;
- keuze uit een divers aanbod van zorg, ondersteuning, zorgverleners, en zorgverzekeraars en -verzekeringen;

- een sterke en gelijkwaardige positie in de relatie met zorgverleners, aanbieders, verzekeraars en beleidsmakers en een volwaardige positie in de samenleving.

In dit kader voert Zorgbelang Groningen de volgende activiteiten uit:

1. PR en communicatie

Doel

Een grotere bekendheid en sterke(re) marktpositie van Zorgbelang Groningen waardoor:

- patiënten en consumenten Zorgbelang Groningen (en de aangesloten provinciale koepelorganisaties) steeds meer gaan zien als hun vertegenwoordiger en dé belangenbehartiger op het gebied van zorg en welzijn in de provincie Groningen;
- zorgaanbieders, gemeenten en verzekeraar Zorgbelang Groningen (en de aangesloten provinciale koepelorganisaties) steeds meer zien als onmisbare partner bij het verbeteren en vernieuwen van zorg vanuit patiëntperspectief.

Activiteiten

Om Zorgbelang Groningen beter te positioneren in de markt, is in 2017 een traject gestart om de marketing en communicatie te versterken. Dit heeft geleid tot een marketing- en communicatieplan dat in 2018 verder zal worden uitgevoerd.

Wat betreft PR & communicatie ligt de nadruk op het via diverse media:

- aan patiënten en consumenten communiceren van de actualiteit en ontwikkelingen op het gebied van welzijn en zorg en de activiteiten/resultaten van Zorgbelang Groningen zodat zij :
 - Zorgbelang Groningen beter weten te vinden voor informatie, advies en ondersteuning via het Adviespunt Zorgbelang en deskundigheidsbevordering via de Academie Zorgbelang;
 - geactiveerd worden mee te denken over welzijn en zorg en zelf meer invloed krijgen op de voorzieningen die ze zowel individueel (eigen regie) als collectief nodig (denken te) hebben;
- aan aanbieders, gemeenten en verzekeraar communiceren van de missie, visie, activiteiten, resultaten en (met koepels geformuleerde) gezamenlijke standpunten zodat zij
 - opmerkzamer worden op de belangen en signalen van patiënten/consumenten en de noodzaak zorg/welzijn af te stemmen op hun behoeften
 - overtuigd raken van het belang van de participatie van patiënten en consumenten bij het verbeteren en vernieuwen van zorg en welzijn
 - Zorgbelang Groningen steeds beter weten te vinden voor het organiseren van deze patiëntenparticipatie;
 - Samen met de koepelorganisaties werken we aan verbetering van onze naamsbekendheid en zichtbaarheid

Resultaten 2018

- In de media uitgedragen standpunten, minimaal 6 per jaar.
- Minimaal drie uitgaven van de Digitale Nieuwsbrief (mei, september en december).
- Minimaal één uitgave van het Magazine (december).
- Uitgave van het (Publieks)jaarverslag (april).
- Een actuele website.
- Informatie via de website www.zorgbelang-groningen.nl. Eind 2018 heeft Zorgbelang Groningen 100 unieke bezoekers per dag die Zorgbelang via de website bereiken.
- Informatie via social mediakanalen Twitter en Facebook. Eind 2018 wil Zorgbelang Groningen:
 - 3000 volgers hebben op Twitter
 - 300 'vrienden' hebben op Facebook
 - 7 medewerkers die twitteren over hun eigen werkterrein en Twitter inzetten ten behoeve van activiteiten van Zorgbelang.

- Verder op de diverse doelgroepen afgestemde communicatiemiddelen waaronder een actuele folder/brochure over Zorgbelang Groningen.

2. Academie Zorgbelang

De Academie Zorgbelang vormt het kenniscentrum van de belangenbehartiging voor en door patiënten en consumenten.

De Academie Zorgbelang:

- versterkt de verbinding met de koepelorganisaties en de achterban;
- sluit aan bij behoeften van onze achterban en speelt in op actuele ontwikkelingen;
- versterkt de onderlinge samenwerking tussen afdelingen binnen Zorgbelang;
- genereert nieuwe activiteiten en ideeën.

Doel

Bieden van deskundigheidsbevordering op het gebied van patiëntenparticipatie en belangenbehartiging en actuele onderwerpen aan patiënten, consumenten, hun organisaties en andere belangstellenden.

Activiteiten 2018

- Informatie, advies en deskundigheidsbevordering door middel van minimaal 4 informatiebijeenkomsten en 1 cursus.
- Samenwerking met andere Zorgbelangorganisaties ten behoeve van een digitale Academie, online cursussen en onderlinge uitwisseling van expertise.
- Ontwikkeling van cursussen en themabijeenkomsten die -tegen betaling- ook aan andere doelgroepen (bijvoorbeeld professionals) aangeboden kunnen worden.

Om in de belangenbehartiging meer gebruik te maken van het patiëntperspectief en de eigen ervaringen met zorg en welzijn, wordt een training ontwikkeld op het gebied van ervaringsdeskundigheid. Het hebben van een ervaring is niet hetzelfde als ervaringsdeskundige zijn. Vanuit de Academie Zorgbelang worden mensen getraind in het verwoorden en presenteren van hun ervaringsverhaal om op die manier invloed te kunnen hebben bij onderwijs, onderzoek en beleid. Daarnaast ontwikkelt Zorgbelang Groningen een makelaarsfunctie tussen vraag vanuit het veld en aanbod vanuit de ervaringsdeskundigen.

3. Inhoudelijke en Facilitaire ondersteuning van koepelorganisaties

Doel

Ondersteunen en faciliteren van vijf provinciale sectorale organisaties: Platform Groningen voor Iedereen i.o. (voorheen PCG), het GGz-Belangenplatform Groningen, het Verstandelijk Gehandicapten Belangenplatform Groningen (VG-Belangenplatform), Seniorenplatform provincie Groningen i.o. (voorheen OSO) en het Platform Hattinga Verschure. Daarnaast worden ook Het Onderling Sterk Steunpunt provincie Groningen en Platform Jeugd door Zorgbelang Groningen ondersteund

Activiteiten 2018

A. Bestuursondersteuning

- Een goede bestuurlijke organisatie van de provinciale koepelorganisaties; tijdig indienen van werkplan en begroting, en inhoudelijk en financieel jaarverslag. Hiervoor is per koepel 60 uur per jaar beschikbaar.

B. Facilitair

- Voor iedere koepelorganisatie is een werkplek en secretariële ondersteuning (30 uur per jaar) beschikbaar.
- Vergaderfaciliteiten.
- De koepels zijn in staat gesteld, vanuit gezamenlijke huisvesting, hun werk te continueren en vrijwilligers worden ondersteund bij het inzetten van hun (ervarings-)deskundigheid. Tevens is er ruimte waar de koepels hun cliënten/achterban kunnen ontvangen.
- Vijf concrete (en actuele) overeenkomsten van dienstverlening.

Naast deze basisondersteuning is het mogelijk voor koepelorganisaties om extra inhoudelijke ondersteuning en/of secretariële ondersteuning in te kopen. Ook andere georganiseerde groepen kunnen tegen betaling gebruik maken van de faciliteiten van Zorgbelang Groningen. Zo ondersteunt Zorgbelang Groningen ook het Platform Jeugdzorg (zie blz. 15 collectieve belangenbehartiging jeugdhulp) en de cliëntenraden in de verpleging en verzorging.

C. Ondersteuning gezamenlijke projecten en activiteiten

Voor de ondersteuning van gezamenlijke projecten en activiteiten zijn –naast de eerder in dit hoofdstuk genoemde activiteiten– de volgende activiteiten en onderwerpen als gezamenlijke (door Zorgbelang Groningen en koepelorganisaties in onderling overleg afgesproken) speerpunten benoemd. Daarnaast wordt geanticipeerd op actuele onderwerpen en thema's. In totaal zijn 950 uur beschikbaar ten behoeve van de gemeenschappelijke projecten en activiteiten.

Voor ieder speerpunt geldt dat er per jaar activiteiten en projecten in gezamenlijkheid worden vastgesteld en uitgevoerd. Deze worden door een stuurgroep bestaande uit vertegenwoordigers van alle koepelorganisaties en Zorgbelang aangestuurd en gemonitord.

1. Zichtbaarheid voor en in de samenleving

Meer zichtbaar zijn voor de achterban en zichtbaar zijn in de samenleving. Erkend worden als speler op het speelveld maar ook: duidelijk maken dat patiënten, cliënten en mantelzorgers ook een belang bij ons (vijf koepels en ZB) hebben, want er valt iets te “halen” bij ons!

Er wordt een gezamenlijk PR- en Communicatieplan opgesteld waarvan de activiteiten in 2018 zullen worden uitgevoerd (denk daarbij aan gezamenlijke persberichten, opiniërende artikelen en dergelijke)

2. Toekomst en samenwerking

Toekomst van de koepels, de onderlinge samenwerking en de samenwerking met Zorgbelang Groningen: Hoe zien we de toekomst van de koepels, hoe zien koepelorganisaties zelf de toekomst, hoe ziet onderlinge samenwerking eruit wat is de (nieuwe) rol van Zorgbelang Groningen hierin?

Deels loopt dit samen met het traject ‘Samen Stappen Zetten’ dat door de provincie is ingezet. In 2017/2018 gaat dit traject verder en zal Zorgbelang Groningen de koepels ondersteunen bij het formuleren van de gedeelde ambitie. Uiteindelijk leidt dit tot een veranderplan. Dit plan wordt door de koepels gezamenlijk opgesteld en uitgevoerd.

3. Mobiliteit (verbeteren en verhogen)

Mobiliteit is veel breder dan alleen vervoer. Het gaat om ergens (binnen) kunnen komen, over verplaatsingen, over vervoer en toegankelijkheid. Het gaat over (wegnemen van) drempels en draaideuren. Over alles dat mobiliteit bevordert (dat kan een looptraining zijn zodat mensen makkelijker zelf ergens naar toe kunnen).

Er is een bijeenkomst georganiseerd over de veranderingen in het publiek en doelgroepenvervoer (september 2017).

Er is een project gestart “De Chauffeur” (tegen welke belemmeringen lopen chauffeurs aan en wat kan daaraan verbeterd worden?). Dit project loopt door tot in 2018.

In 2017/2018 loopt het project “Ganzenbord” (op een speelse manier wordt in kaart gebracht tegen welke belemmeringen mensen aanlopen die gebruik moeten maken van speciaal vervoer, doelgroepenvervoer en/of publiek vervoer).

4. Iedereen doet mee

Inclusie houdt in: een samenleving waarin iedereen mee kan doen met mogelijkheid tot ontmoeting, contact en zonder eenzaamheid. Belangrijke ontwikkeling is de ratificatie van het VN-verdrag en daaruit voortkomend de vraag welke implicaties dit heeft voor de Nederlandse samenleving.

Op 14 juni 2017 is het eenjarig bestaan van het VN Verdrag gevierd met een bijeenkomst van Academie Zorgbelang. Ook in 2018 zal een speciale bijeenkomst georganiseerd worden. In 2018 wordt “aan de slag met het VN Verdrag” uitgevoerd – een project dat is ontwikkeld in Gelderland, maar dat nu ook in Groningen uitgevoerd gaat worden. In 2018 zal met Coalitie voor Inclusie worden samengewerkt in o.a. het werven en opleiding van Ambassadeurs.

Er wordt een netwerk opgezet in het kader van Gewoon Bijzonder (een landelijk programma van ZonMW met als doelgroep mensen met een verstandelijke beperking). Er wordt een project ontwikkeld - samen met The Sustainable Society (RUG) met als werktitel “Tussen Wal en Schip” – dat in 2018 moet worden uitgevoerd

5. Collectieve belangenbehartiging Overstijgende thema's (zoals palliatieve zorg, 1e lijnszorg, tandartsenzorg etc.) en gezamenlijk optreden richting stakeholders, bestuurders en beleidsmakers (politiek, gemeenten, zorgverzekeraars e.d.)

In het kader van de collectieve belangenbehartiging is een werkgroep Signalering ingesteld die een werkwijze en methodiek ontwikkelt. Het gaat daarbij om het verzamelen van signalen vanuit koepels (achterbannen), vanuit de actualiteit en vanuit Zorgbelang. Doel is om met een van tevoren vastgesteld aantal signalen (circa 4 a 5) jaarlijks iets te doen. Dat kan in de vorm van verbeterprojecten, artikelen in kranten, e-Panel, Academie Zorgbelang. In 2018 is een methodiek voor Signalering ontwikkeld en voeren we dit daadwerkelijk uit.

In 2018 vinden in diverse Groninger gemeenten gemeenteraad verkiezingen plaats. De koepels zullen gezamenlijk richting gemeenten een manifest opstellen en versturen. Na de verkiezingen zullen zij gezamenlijk informatie sturen naar nieuwe gemeenteraadsleden en de nieuwe colleges van B&W.

4. Inbreng van patiëntenperspectief bij aanbieders, verzekeraars en gemeenten

Doel

- Ontwikkelen van verschillende vormen van invloed vanuit patiëntenperspectief op kwaliteit en inkoop van zorg.
- Onderhouden van verschillende vormen van bestuurlijk contact met organisaties in de zorg.

Activiteiten 2018

- Samenwerking en bestuurlijk overleg met zorgaanbieders, gemeenten, Menzis, collega Zorgbelangorganisaties en Zorgbelang Nederland.
- In nieuw te ontwikkelen projecten en activiteiten wordt vanaf de start het patiëntenperspectief meegenomen via cliëntenraadplegingen, focusgroepen en panelgesprekken en daarnaast, waar mogelijk, vertegenwoordiging van en samenwerking met georganiseerde patiëntenverenigingen.
- Ontwikkeling van nieuwe projecten en activiteiten gericht op het inbrengen van patiëntenperspectief en bevordering van participatie.
- Samenwerking met besturen/directies betrokken ziekenhuizen en de LSR (Landelijk Steunpunt Cliëntenraden (curatieve sector en gehandicaptenzorg)).

- Samenwerking met stakeholders als het gaat om fondsenwerving (bijvoorbeeld calls van ZonMW);.

5. Collectieve belangenbehartiging Jeugdhulp (derde geldstroom)

Doel

Verbetering van de kwaliteit van jeugdhulp door:

- het vormgeven van collectieve belangenbehartiging voor cliënten in de jeugdhulp;
- het inventariseren van de signalen van collectieve knelpunten, wensen van cliënten(organisaties);
- beleidsadvies en vertalen van de signalen/wensen van cliënten naar instellingen en gemeenten;
- het bevorderen van cliëntenparticipatie:

Activiteiten 2018

- J-Panel: jongeren in de residentiële jeugdhulp geven hun mening over zaken die voor hen belangrijk zijn op actuele thema's binnen hun leefsituatie. Terugkoppeling naar deelnemers en betrokken jeugdzorginstellingen.
- Contacten onderhouden met de cliëntenraden van jeugdhulpinstanties.
- Terugkoppeling signalen aan jeugdhulpinstanties.
- Terugkoppeling signalen en advies aan gemeenten.
- Inzet Programmaraad RIGG.
- Samenwerking met het digitaal jongerenplatform 'Storytellers' opgezet door de RIGG.
- Ondersteuning van het Platform Jeugdzorg.
- Ontwikkelen aanbod cliënttevredenheidsonderzoek en cliëntenraadplegingen t.b.v. gemeenten en jeugdhulpinstellingen.
- Op verzoek van gemeenten aanbod op maat en inzet op het gebied van medezeggenschap, cliëntenraadpleging, kwaliteitstoetsing.
- Op verzoek van gemeenten advisering t.a.v. informatie- en klachtrecht en privacywetgeving.
- Actieve bijdrage aan academische werkplaats C4Youth 2.0.
- Samenwerking met Stichting Pleegwijzer, vertrouwenspersonen, jeugdhulpinstellingen, RIGG, Inspectie Jeugdzorg, Zorgbelangorganisaties op landelijk niveau, het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).
- Het ontwikkelen van landelijk jeugdhulpbeleid met collega Zorgbelangorganisaties.

6. Ontwikkelingen/speerpunten

Synergie in projecten en activiteiten

Meer en meer wordt getracht synergie in de inhoud en werkwijze van projecten/activiteiten aan te brengen, ter voorkoming van een grote hoeveelheid kleine projecten die onderling te verschillend zijn.

Signalering

Verdere samenwerking tussen de teams P&K en het Adviespunt. Zie voor nadere toelichting blz. 11.

Academie Zorgbelang

Ontwikkelen van aanbod (betaald) voor organisaties, gemeenten, en achterban. Verbeteren van mogelijkheden inzet ervaringsdeskundigen. Nog meer landelijke samenwerking Zorgbelang en uitwisseling. Daarbij worden meer en meer bijeenkomsten ook in de regio georganiseerd en niet alleen in de stad Groningen. Subsidies en fondsen onderzoeken voor ontwikkelen trainingen.

Fondsen en subsidies werven

Voortzetten en uitbreiden van de activiteiten van vorig jaar.

Hoofdstuk 4 Kwaliteitstoetsing en -verbetering

Algemeen

Zorgbelang Groningen wil met deze kernactiviteit:

- de kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven (vanuit het perspectief van de patiënt/consument) behouden en verhogen;
- de positie van patiënten en consumenten verstevigen. Patiënten en consumenten moeten de mogelijkheid hebben structureel mee te denken en mee te werken aan (partij en partner te zijn in) zorgvernieuwing en verbetering van de kwaliteit van voorzieningen. Voorzieningen moeten (zoveel mogelijk) aansluiten bij de wensen en behoeften van patiënten en consumenten; het gaat dan om beschikbaarheid, toegankelijkheid, prijs en kwaliteit van voorzieningen.

Zorgbelang Groningen is in steeds meer sectoren actief als het gaat om kwaliteitstoetsing en verbetering en beschikt ook over meer en meer methodieken om 'op maat' kwalitatief onderzoek te doen naar wensen en behoeften van patiënten en consumenten. Daar waar Zorgbelang ook wordt gevraagd om kwantitatief onderzoek te doen, werken we samen met onderzoeksbureaus.

Inhoud

In het kader van deze kernactiviteit voert Zorgbelang Groningen in 2018 de hierna beschreven activiteiten en projecten uit.

1. Basistaken: advisering, productontwikkeling en acquisitie

Vanuit de positie als partner in zorg wil Zorgbelang Groningen samen met ervaringsdeskundigen zo veel mogelijk direct invloed uitoefenen op zorg. Dit doen we door –in samenwerking met aanbieders en verzekeraar- kwaliteit te toetsen en criteria te formuleren vanuit het perspectief van de patiënt/cliënt. Zorgbelang denkt daarnaast mee over concrete verbeteringen en toetst de effectiviteit hiervan. Acquisitie van projecten en activiteiten en het genereren van middelen zijn daarbij onontbeerlijk.

Doel

- Advisering en facilitering bij kennis-, project- en productontwikkeling ten behoeve van de:
 - individuele belangenbehartiging;
 - collectieve belangenbehartiging;
 - deskundigheidsbevordering t.b.v. empowerment, vraagsturing, cliënt & kwaliteit; ➤ achterbanraadpleging.
- Beschikken over de noodzakelijke kennis en infrastructuur en daarin zoveel mogelijk samenwerken met ervaringsdeskundigen en vertegenwoordigers uit de achterban.
- Uitbouwen van de noodzakelijke infrastructuur voor Zorgbelang Groningen als partner voor zorgaanbieders, zorgverzekeraars en gemeenten.

2. Samenwerking Zorgbelang Groningen, Zorgbelang Gelderland, Zorgbelang Overijssel en Zorgbelang Zuid-Holland met Menzis (derde geldstroom)

Doel

- Zorginkoop die is afgestemd op wensen van patiënten en consumenten.
- Dienstverlening/service van Menzis die is afgestemd op wensen van verzekerden.

Zowel regionaal als bovenregionaal vinden hiertoe overleggen plaats. Speerpunten van gezamenlijke activiteiten zijn:

- Substitutie van zorg.
- Doelmatigheid van zorg.
- Kwaliteit van zorg.

3. Landelijke programma's Mijn Kwaliteit Van Leven en Zorg Verandert

Doel

- Versterking van de positie van cliënten/patiënten/burgers in de provincie Groningen.

Zorgbelang Groningen werkt samen met landelijke partners in de uitvoering van de hierna genoemde landelijke programma's:

a. Mijn Kwaliteit van Leven

Mijnkwaliteitvanleven.nl is een grootschalig programma in Nederland om zichtbaar te maken waar goede zorg om draait. Juist nu er veel verandert in de zorg. Het is een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland in samenwerking met Mezzo, Per Saldo, Zorgbelang Nederland, PCOB en NOOM. Mijn kwaliteit van leven verzamelt middels online vragenlijsten gegevens. Mijn Kwaliteit van Leven laat situaties en ervaringen per gemeente, per regio en landelijk analyseren. Zo ontstaat er een beeld van hoe het met mensen gaat en wat de effecten zijn van de veranderingen in de zorg. Dit wordt kenbaar gemaakt bij beleidsmakers en bestuurders, zodat zij waar nodig het beleid en organisatie aanpassen aan de hand van signalen over wat er mis of goed gaat.

In 2018 ligt het accent met name op rapportages voor gemeenten en is onze inspanning erop gericht om in een beperkt aantal gemeenten zoveel mogelijk deelnemers te werven. Dit gebeurt via directe mailings en het benaderen van gemeenten. Er wordt veel samengewerkt met Zorgbelang Nederland.

b. Zorg verandert

Zorg Verandert is een vijfjarig (verander)programma dat wordt gesteund door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het programma wordt uitgevoerd via een samenwerkingsverband van elf cliënt-, patiënt- en belangenorganisaties: penvoerder Ieder(in), LPGGz, PCOB, Unie KBO, NOOM, LSR, MEE, Naar-Keuze, Koepel Wmo-raden, Zorgbelang Nederland en Per Saldo. Zorg Verandert staat mensen bij in hun zoektocht naar betere, passende oplossingen. Overal in Nederland worden dialoogbijeenkomsten en de workshops 'Het Kan Start met uw persoonlijk plan' en 'Welke stap zet jij?' georganiseerd. Daarbij sluit Zorg Verandert zoveel mogelijk aan bij initiatieven en bijeenkomsten van cliënten- en welzijnsorganisaties, (buurt)verenigingen, gemeenten en zorgaanbieders. Deze bijeenkomsten zijn bestemd voor mensen die langdurige zorg nodig hebben of dit als mantelzorger of vrijwilliger verlenen; thuis, in een instelling of in een dagopvang. De deelnemers worden geïnformeerd, maar doordenken vooral met elkaar ieders zorgen en behoeften. En inspireren elkaar met nieuwe ideeën en concrete, creatieve oplossingen.

Hoofdstuk 5 Werkorganisatie

Doel

Doel is de werkorganisatie zo in te richten dat het werk kwaliteit heeft, de klanten tevreden zijn en de medewerkers voldoende geprikkeld worden om zich steeds verder te ontwikkelen. Belangrijk hierbij is dat de inzet van middelen en mensen op een transparante manier te volgen is. Belangrijk hierbij is ook, dat de werkwijze en de organisatiestructuur de medewerkers handvatten bieden voor projectmatig werken. In onze branche is het zaak steeds weer te overwegen wat wel en niet haalbaar is. Besturen (Zorgbelang en koepels) stellen de inhoudelijke prioriteiten vast; de organisatie zal duidelijk aan moeten geven waar de grenzen in beschikbare middelen liggen.

Speerpunten voor 2018

Ondernemerschap, acquisitie en innovatie

Door veranderingen in het zorglandschap en het zorgvragersbeleid van de provincie, zijn we ons als medewerkers, bestuur en RvT steeds meer bewust van de noodzaak van een andere positie en koers van Zorgbelang Groningen in het Groninger Zorglandschap.

Om hier een goede strategie voor te kunnen ontwikkelen, is in het voorjaar van 2017:

1. een marktverkenning uitgevoerd door Zorgfocuz. Hieruit kwam onder meer dat voor de respondenten niet altijd duidelijk was wie wij zijn, waar we voor staan en wat we te bieden hebben. Ook zijn we volgens de respondenten vaak te weinig zichtbaar;
2. tijdens een studiedag n.a.v. een deel van de uitkomsten van deze marktverkenning met alle collega's en leden van de Raad van Toezicht nagedacht over hoe nu verder.

Naar aanleiding hiervan zijn in een 'Aanvalsplan' concrete activiteiten (najaar en gehele jaar 2018) genoemd op de volgende onderdelen:

- De identiteit van Zorgbelang Groningen: missie/visie
- Marketing: bepalen van de doelmarkten (potentiële klanten) en aanbod
- Sales: aan de man/vrouw brengen van het aanbod
- PR en communicatie: zichtbaarheid van wie we zijn, waar we voor staan en wat we te bieden hebben

Samenwerking koepelorganisaties

De provincie Groningen is gestart met een herijking van het zorgvragersbeleid waarbij het nieuwe zorggebruikers ingebed wordt in het brede programma leefbaarheid. Belangrijk voor de toekomst is dat Zorgbelang en koepels:

- De achterban nog beter weten te bereiken
- Nog beter in beeld zijn bij de achterban
- Meer tijd en geld besteden aan de inhoud en minder aan 'bestuurlijke drukte'

In het najaar van 2017 worden -in samenspraak met de provincie- keuzes gemaakt uit de verschillende opties die er zijn (rapport Samen stappen zetten) om de samenwerking te intensiveren om zodoende deze resultaten te kunnen bereiken. In 2018 zullen de gemaakte keuzes vertaald worden in concrete acties en maatregelen.

Financiën/projectadministratie en P&O

Meer financiers en daarmee meer diversiteit in de wijze waarop projecten/activiteiten moeten worden verantwoord zorgen ervoor dat er meer tijd en energie nodig is. Daarbij is in 2015 gebleken dat deze solistische functie bij Zorgbelang zeer kwetsbaar is. Daarom is in 2016 verkend op welke wijze met andere Zorgbelang organisaties kan worden samengewerkt.

In 2017 heeft Zorgbelang Groningen zich aangesloten bij het bedrijfsbureau Zorgbelang Brabant/Zorgbelang Gelderland/Zorgbelang Zuid-Holland/Zorgbelang Nederland. Doel is om in 2018 -

naast de meer operationele samenwerking- ook meer beleidsmatig samen te werken, dank daarbij aan P&O.

Huisvesting

Eind 2017 wordt een beslissing genomen over de toekomstige huisvesting van Zorgbelang Groningen (het huurcontract loopt tot augustus 2018). Dit betekent dat mogelijk in 2018 een nieuwe geschikte locatie moet worden gevonden en tevens een verhuizing plaatsvindt.

ICT

ICT is belangrijk om de werkprocessen binnen Zorgbelang optimaal te ondersteunen. In 2017 lag de nadruk op digitalisering van de agenda's van medewerkers, verdere digitalisering van financiële stukken en tevens op verdere integratie van softwarepakketten. Daarnaast werd ook de telefooncentrale gemoderniseerd. In 2018 worden de geïmplementeerde veranderingen geëvalueerd en waar nodig extra maatregelen genomen om processen verder te optimaliseren.

Bijlage 1 Risicoparagraaf begroting 2018

Algemeen

De begroting is samengesteld uit provinciale subsidie en door samenwerkingspartners gefinancierde diensten. Zowel bij de uitgaven, namelijk onder de diverse kostenposten, als bij de inkomsten is te lezen hoe de financiering geregeld is.

Zorgbelang Groningen wordt meer en meer een projectorganisatie. Het uitgangspunt voor deze begrotingen is de provinciale subsidie plus die diensten waarover nu overeenstemming bestaat dan wel die in een ver gevorderd stadium van onderhandelingen zijn.

Bij het opstellen van de begroting 2018 is uit gegaan van de realisatie t/m juni 2017 en de prognose 2017.

Ontwikkeling eigen vermogen en liquiditeit

Door het verder optimaliseren van de urenverantwoording (tijdige en integrale verantwoording) en het tussentijds monitoren en verwerken van de verantwoorde uren in de projectadministratie, is Zorgbelang in staat geweest te sturen op de projecten.

Tegelijkertijd is er de voorgaande jaren meer aandacht besteed aan het tijdig incasseren van de subsidiegelden, om op deze wijze de te maken kosten niet langer uit eigen middelen te hoeven voorfinancieren. Bij het sluiten van overeenkomsten wordt ook aandacht besteed aan het moment waarop de diensten in rekening worden gebracht. Dit heeft geleid tot een sterk verbeterde liquiditeitspositie, een verdere daling van de vorderingen en het toenemen van de vooruit ontvangen gelden op lopende projecten. Ook de vermogenspositie is de afgelopen jaren substantieel verbeterd. In 2015 en 2016 is de vermogenspositie enigszins gedaald. Ultimo 2015 is de vermogenspositie € 229.435. Ultimo 2016 is de vermogenspositie €215.731, en is een voorziening Loopbaanbudget gecreëerd van €12.183.

Voor 2017 was en voor 2018 is –gelet op de liquiditeit en solvabiliteit– geen inkrimping van het personeelsbestand noodzakelijk. Zorgbelang Groningen hanteert de uitgangspunten voor goed werkgeverschap, waarbij –in het kader van de nieuwe flexwet– getracht wordt om een goede afweging te maken tussen belang van continuïteit van de organisatie en het belang van kwaliteit, ervaring en expertise van medewerkers.

Acquisitie (Derde geldstroom (projectinkomsten))

Om de ambities van Zorgbelang Groningen te verwezenlijken moet in 2018 voor een bedrag van ca. € 445000 aan extern gefinancierde projecten geworven worden. Dit betekent dat net als voorgaande jaren wordt ingezet op het acquireren van projecten en opdrachten.

Huisvesting

In de begroting is een bedrag van € 22000,- opgenomen aan te genereren inkomsten uit onderverhuur. Dit is iets minder dan in voorgaande jaren. Reden daarvoor is dat voor potentiële huurders als gevolg van bezuinigingen er steeds minder budget voor huisvesting beschikbaar is. De huisvestingslasten in 2018 zijn € 137500. De lasten nemen de komende jaren iets toe als gevolg van indexering van de huurprijs. Uitgegaan wordt van een bedrag van ca. € 22000 aan onderverhuur. Hiermee worden de huisvestingslasten teruggebracht.

In najaar van 2017 wordt een beslissing worden genomen over de toekomstige huisvesting van Zorgbelang Groningen (het huidige huurcontract loopt tot augustus 2018).

Organisatiekosten

Ten opzichte van de te verwachten kosten in 2017 zijn de organisatiekosten in 2018 lager omdat we naar verwachting minder inzet nodig zijn ten behoeve van de financiële administratie.

Btw

Bij de belastingdienst heeft Zorgbelang Groningen het verzoek gedaan om Zorgbelang aan te wijzen als instelling van sociale aard in de zin van artikel 11, lid 1, letter f, Wet omzetbelasting 1968.

Zorgbelang is van mening dat onze activiteiten niet zijn belast met btw omdat alle activiteiten direct of indirect worden bekostigd uit fondsen en subsidies en degenen die de subsidie verstrekken niet zelf gebaat zijn bij de prestaties van Zorgbelang. De door Zorgbelang verrichte activiteiten komen alleen ten goede aan de doelgroep, te weten patiënten en consumenten.

Op basis van een aantal projecten kwam de belastingdienst in 2013 tot de conclusie dat er in die gevallen geen sprake is van ondernemerschap.

Daarmee is duidelijk geworden dat het btw-risico sterk gereduceerd is. Zijn bepaalde projecten wel belast met btw dan zal daarvoor de financiële administratie moeten worden aangepast.

ANBI

Sinds 2014 is Zorgbelang Groningen door de belastingdienst aangewezen als Algemeen Nut Beogende Instelling.

Bijlage 2 Bereikbaarheid; publieksfuncties en koepelorganisaties

Zorgbelang Groningen

Hoendiep 95

9718 TE Groningen

Mail : info@zorgbelang-groningen.nl

Website : www.zorgbelang-groningen.nl

Telefoon : 050 – 571 39 99

Fax : 050 – 577 32 95

Bereikbaar : maandag t/m donderdag 9.00 - 17.00 uur

Adviespunt Zorgbelang Groningen

Hoendiep 95

9718 TE Groningen

Gezondheidszorg

Telefoon : 050 – 571 39 99

Bereikbaar : maandag t/m donderdag 9.00 - 16.30 uur

Jeugdhulp

Telefoon : 088 – 555 10 00

Bereikbaar : maandag t/m donderdag 9.00 - 16.30 uur

Langdurige zorg

Telefoon : 0900 – 243 81 81

Bereikbaar : maandag t/m vrijdag 9.00 - 17.00 uur

Vertrouwenspersoon in de gemeente Groningen

Telefoon : 050 – 571 39 99

Bereikbaar : maandag t/m donderdag 9.00 – 16.30 uur

Cliëntvertegenwoordiger in de gemeente Midden-Groningen

Telefoon : 050 – 571 39 99

Bereikbaar : maandag t/m donderdag 9.00 – 16.30 uur

Deelnemende koepelorganisaties

- Platform Groningen voor Iedereen i.o. (voorheen PCG)
- Provinciaal GGz-Belangenplatform Groningen
- VG-BelangenPlatform Groningen
- Seniorenplatform provincie Groningen i.o. (voorheen OSO)
- Platform Hattinga Verschure

Bijlage 3 Raad van Bestuur, Raad van Toezicht en Adviesraad
(per 30 september 2017)

Raad van Bestuur

Dhr. E. Klok directeur-bestuurder

Raad van Toezicht

Mw. M. Oosterwijk voorzitter
Mw. L. Kootstra vice-voorzitter
Mw. M. van Dijken lid
Mw. C. Hillemans lid
Dhr. C. Reinbergen lid
Dhr. W. Langoor trainee

Adviesraad

Mw. D. Hedemann, voorzitter

Platform Groningen voor Iedereen i.o. (voorheen PCG):
vacature

Provinciaal GGz-Belangenplatform Groningen:

Dhr. B. Schiphof en Mw. T. Moes

VG-BelangenPlatform:

Dhr. A. Drieënhuizen

Seniorenplatform provincie Groningen i.o. (voorheen OSO):

Dhr. J. Pot

Platform Hattinga Verschure:

Dhr. R. Lanting

Cliëntenraden:

Vacature

Wmo-raden:

Dhr. K. Muller

Complementaire zorg:

Vacature

Dak- en thuislozen:

Mw. K. Kors

Jeugdzorg:

Dhr. L. Wolthers